Manitoba

Annual Report 2000

Residential Tenancies Branch

Includes 10% post-consumer waste

Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Honourable Peter M. Liba, C.M.
Lieutenant Governor in Council
235, Legislative Building
Winnipeg MB

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of The Residential Tenancies Act for the year ending December 31, 2000.

Respectfully submitted

Scott Smith

2001
International Year of Volunteers

102-00021/

Manitoba

Consumer and Corporate Affairs
Internet at: http://www.gov.mb.ca/cca/rtb

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Honourable Scott Smith
Minister of Consumer and Corporate Affairs
Room 314, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of The Residential Tenancies Act for the year ending December 31, 2000.

Respectfully submitted,

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

2001
International Year of Volunteers

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION:		*1*
ACTIVITY SUMMARY: PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*2*
ACTIVITY SUMMARY: PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*11*
STATISTICAL SUMMARIES FOR MANITOBA		
TABLE 1:	*PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*6*
TABLE 2:	*PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*13*
TABLE 3:	*ORDERS ISSUED BY TYPE*	*18*
TABLE 4:	*CERTIFIED ORDERS BY TYPE*	*18*
TABLE 5:	*INCOMING CALLS, INTERVIEWS & HEARINGS*	*19*

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Act requires that a report on the administration of the Act be prepared at the end of each year. The reporting period for this report is the 2000 calendar year. Figures for the 1999 calendar year have also been provided for purposes of comparison and completeness. The 1999 figures may vary slightly from the previous year's report due to updates and revisions made to the data as files are processed and more complete information becomes available.

The Residential Tenancies Branch has its main office in Winnipeg. There are also offices in Brandon and Thompson handling landlord and tenant issues in these cities and their surrounding areas. When available, the statistics reflecting the activities of each office are shown separately.

ACTIVITY SUMMARY

PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

Parts 1-8 of the Residential Tenancies Act deal with all residential landlord and tenant matters with the exception of rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the activities of the Residential Tenancies Branch with regard to Parts 1-8 of the legislation. A total of 6,944 files were opened in the 2000 calendar year. An additional 1,084 active files were carried over from 1999. A total of 7,022 cases were processed during the year 2000 by all three offices, leaving 1,006 files active for processing in the year 2001.

The majority of files opened in the year 2000 involved security deposit claims totalling 2,035. Of these 2,035 claims, 1,092 claims were for amounts in excess of the security deposit. Hearing dates are set for these security deposit claims and officers of the Branch attempt mediation up to the hearing date. If mediation is not successful, the claim is heard and a decision is issued. The standard for issuing these decisions is within 10 working days of the hearing. In the year 2000, the Branch's average for processing claims was 10 working days. Larger and more complicated claims took longer. The remaining security deposit claims are for the amount of the security deposit or less. Mediation is attempted and if unsuccessful, the file is transferred to adjudication for a decision.

In 2000, cases of non-payment of utilities by landlords reached 180; 827 requests for repair files were started, and 20 cases had rent redirected to ensure repairs were made.

Disputes over notices of termination of tenancy agreements by either landlords or tenants resulted in 415 files being initiated. In the year 2000, landlords applied to the Branch for 1,731 orders of possession to terminate tenancies. The Branch has performance standards set for processing order of possession files. First mediation

is attempted 5 – 10 days before the hearing date. If the case is heard, decisions are issued within 2 working days from the date of the hearing. In the year 2000, the Branch's average for processing orders of possession was 1 working day. Of the 755 orders issued by the three offices, 639 granted the landlord the order of possession and 34 orders identified a condition that must be met or the order of possession is granted. A total of 63 orders of possession were denied (Table 3). The remaining cases were either settled by the parties prior to the hearing or mediated by an officer of the Branch. If not complied with by the date specified, a certified copy of the order may be filed in the Court of Queen's Bench for enforcement in the same way as an Order of that Court. A total of 166 orders of possession were certified (Table 4).

Failure by landlords and tenants to meet their obligations under The Residential Tenancies Act caused 1,145 files to be opened. Included are disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services and unauthorized charges or fees. Tenancy agreement disputes as well as various other disputes, i.e. disputes over assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of premises, entitlement to collect rent and change of landlord, totalled 611 files during the year 2000.

The Residential Tenancies Act establishes a Security Deposit Compensation Fund from unclaimed monies that are forfeited to the Crown under The Residential Tenancies Act. The purpose of the fund is to guarantee the return of the security deposit to tenants when they have a valid claim to it. If the tenant is unable to collect the security deposit from the landlord, the tenant can apply to have the money paid from the security deposit compensation fund. In the year 2000, $4,621.33 was paid from the fund to 18 tenants.

The Life Leases Act was proclaimed on December 1, 1999. Life leases are a unique form of rental housing. In addition to paying rent, life lease tenants pay entrance fees that are used to pay for construction costs. When their tenancies end, tenants expect

to recover their entrance fees through a refund from the landlord or by selling the right to occupy their unit to a new tenant. The life lease legislation protects tenants of life lease rental housing in Manitoba in three ways: 1) landlords are required to provide information to enable tenants to make informed decisions about going into or remaining in a life lease; 2) landlord must take steps to protect funds provided by tenants; 3) the amendments to the Residential Tenancies Act strengthen the protection provided by the Act to life lease tenants. From December 1, 1999 to December 31, 2000, 22 life lease files were opened at the Branch. Fifteen of these 22 files were processed by year end.

Information/Education:

The Branch offers information about rights and responsibilities of tenants and landlords through general information telephone lines. The Winnipeg office dedicates 6 staff to answering questions and providing information to people calling in. There are also staff available in Brandon and Thompson. A total of 48,599 information calls were answered in the 2000 calendar year.

In addition to phone calls, 8,254 people visited the Branch for information and to initiate complaints and the Branch adjudicated a total of 1,452 hearings to resolve disputes between landlords and tenants.

Talking Yellow Pages

Information is also available 24 hours a day on the MTS Talking Yellow Pages. The Talking Yellow Pages services cover some of the most-asked questions on security deposits, rent increases, repairs and notices. For the period January 1, 2000 to December 31, 2000, 2,219 people called into the Talking Yellow Pages.

Web Site

The Residential Tenancies Branch's web site provides answers to 10 frequently-asked questions by landlords and tenants. It provides for the down-loading of the most-used

forms by landlords and tenants and has an automated security deposit interest calculation feature. The web site includes The Residential Tenancies Act and The Life Leases Act, and the Branch's Policies & Procedures Guidebook. The web site had 119,367 hits from January 1, 2000 to December 31, 2000.

On October 1, 2000, the Residential Tenancies Branch introduced the new Rent Status Report process for determining a property's rent history. The new streamlined application form and authorization form can be downloaded off the web site.

In December 2000, access to the Residential Tenancies' Orders System was made available on line. The new service provides faster and easier access to information on orders involving prospective landlords, tenants, or residential complexes. The new system initially lists final orders issued by the Residential Tenancies Branch and Residential Tenancies Commission in 1999 and 2000. Access is password protected and available by annual subscription or by searches conducted at the Branch.

Information Sessions

During the year 2000, staff in Winnipeg and Brandon provided a total of 23 information sessions to 296 tenants/school groups and 5 information sessions to 43 landlords. The presentations were well received and the evaluations were positive. Five of these sessions were on the Life Leases legislation.

Also in the year 2000, the Tenant Education Program had the help of 10 volunteers, who gave 40 presentations to 514 people. Groups who received the presentations included: new Canadians, Aboriginal groups, about-to-be-released inmates, inner city and single-parent families, seniors and students. The response was very positive. The presentations received an average evaluation of 4.6 out of 5. Volunteers also surveyed 57 clients who attended at the Branch on randomly selected days in the spring of 2000.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999 (Files)	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
SECURITY DEPOSIT DISPUTES			
Carried forward from previous year	723	481	
Received			
Winnipeg	1,778	1,853	
Brandon	135	124	
Thompson	99	58	
TOTAL	2,735	2,516	
Processed			
Winnipeg	2,019	1,795	176
Brandon	133	144	18
Thompson	102	69	1
ACTIVE	481	508	
REPAIRS			
Carried forward from previous year	145	171	
Received			
Winnipeg	773	766	
Brandon	49	30	
Thompson	36	31	
TOTAL	1,003	998	
Processed			
Winnipeg	774	752	6
Brandon	44	33	-
Thompson	14	50	-
ACTIVE	171	163	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 - DECEMBER 31, 1999 (Files)	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
UTILITIES			
Carried forward from previous year	28	37	
Received			
Winnipeg	270	170	
Brandon	4	10	
Thompson	3	-	
TOTAL	305	217	
Processed			
Winnipeg	262	174	17
Brandon	4	10	-
Thompson	2	-	-
ACTIVE	37	33	
TENANCY AGREEMENTS *			
Carried forward from previous year	36	48	
Received			
Winnipeg	158	152	
Brandon	2	1	
Thompson	-	-	
TOTAL	196	201	
Processed			
Winnipeg	146	189	4
Brandon	2	1	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	48	11	

* Includes disputes over the terms of a tenancy agreement – for example: are utilities included in rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999 (Files)	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
NOTICE			
Carried forward from previous year	53	58	
Received			
Winnipeg	305	359	
Brandon	67	56	
Thompson	1	-	
TOTAL	426	473	
Processed			
Winnipeg	302	389	8
Brandon	65	60	-
Thompson	1	-	-
ACTIVE	58	24	
ORDERS OF POSSESSION			
Carried forward from previous year	72	40	
Received			
Winnipeg	1,514	1,610	
Brandon	32	29	
Thompson	64	92	
TOTAL	1,682	1,771	
Processed			
Winnipeg	1,541	1,600	80
Brandon	31	30	3
Thompson	70	89	3
ACTIVE	40	52	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 - DECEMBER 31, 1999 (Files)	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
FAILURE OF LANDLORD/TENANT TO MEET OBLIGATIONS **			
Carried forward from previous year	233	202	
Received			
Winnipeg	827	955	
Brandon	86	110	
Thompson	50	80	
TOTAL	1,196	1,347	
Processed			
Winnipeg	864	1,006	46
Brandon	86	113	7
Thompson	44	74	3
ACTIVE	202	154	
OTHER DISPUTES ***			
Carried forward from previous year	80	47	
Received			
Winnipeg	314	382	
Brandon	49	61	
Thompson	18	15	
TOTAL	461	505	
Processed			
Winnipeg	354	365	-
Brandon	43	65	-
Thompson	17	14	-
ACTIVE	47	61	

** Includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

*** Includes disputes over assignment and subletting, mobile homes, abandonment of premises, entitlement to collect rent and change of landlord.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

PARTS 1 - 8 TOTAL	JANUARY 1, 1999 - DECEMBER 31, 1999 (Files)	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
Carried forward from previous year	1,370	1,084	
Received			
Winnipeg	5,939	6,247	
Brandon	424	421	
Thompson	271	276	
TOTAL	8,004	8,028	
Processed			
Winnipeg	6,262	6,270	337
Brandon	408	456	28
Thompson	250	296	7
ACTIVE	1,084	1,006	

ACTIVITY SUMMARY

PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

Part 9 of The Residential Tenancies Act deals with the regulation of rents for residential premises in the Province. Applications for rent increases above the guideline amount set by regulation (1% for 2000) were received on 115 buildings affecting 7,593 units (Table 2). Carried over from the previous year were active applications for rent increase from 40 buildings affecting an additional 2,334 units. The Winnipeg and Brandon offices processed applications on 129 buildings affecting 8,055 units during the 2000 calendar year. The Branch has set performance standards for issuing decisions on applications for rent increases. The standard is that decisions are issued within 90 days of the Branch receiving the application. The Branch was able to achieve this standard for approximately 50% of the applications. The delays in processing the other applications was due to the fact that the landlords of those applications based their increase on incorrect rents. These rents had to be investigated and adjusted before the Branch could proceed with the application to set the rents.

Tenants objected to rent increases at or below the guideline on 68 units in the year 2000. Objections on 30 units received in 1999 were also worked on at the Winnipeg and Brandon offices. In the calendar year 2000, compliance cases affecting 2,701 units were resolved. Compliance cases usually involve rent increases taken which exceed the allowable yearly guideline amount where the landlord did not submit an application for rent increase or situations where more than one rent increase was taken in a one-year period.

Under The Residential Tenancies Act, a landlord who intends to carry out a rehabilitation scheme for a rental unit/residential complex and desires an exemption from rent regulation, may apply for an order approving the rehabilitation scheme. The application is reviewed by the Branch before the landlord obtains approval to proceed with the scheme. Final orders are issued once the landlord has completed the work

required for the rehabilitation scheme. This order may be appealed to the Residential Tenancies Commission. In the year 2000, two buildings affecting 10 units applied for rehabilitation. Three applications affecting 47 units were pending from 1999. All five of these applications were processed before year end.

In the 2000 calendar year there were nine applications for the withdrawal of service affecting 727 units. One application affecting one unit was carried over from 1999. Five of these applications were processed by year end. The remaining five applications were carried over for processing in 2001 and were processed early in the year. An example of a withdrawal of service application is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant.

A total of 34 applications for laundry increase affecting 4,201 units were received in the 2000 calendar year. An additional two applications were carried over from 1999. A total of 34 applications for laundry increase affecting 3,914 units were processed during the year 2000.

Thirty-five tenant-requested improvement applications, affecting 230 units, were received in 2000. Most of these applications involved units where the rent did not include a hydro charge. The tenants in these units wished to pay a fixed amount to the landlord each month for hydro and have the landlord pay the hydro bill.

There were no applications received for laundry transfer to a third party in 2000.

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999		JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATIONS FOR RENT INCREASES ABOVE GUIDELINE						
Carried forward from previous year	40	1,761	40	2,334		
Received						
Winnipeg	110	6,972	107	7,390		
Brandon	11	130	8	203		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	161	8,863	155	9,927		
Processed						
Winnipeg	107	6,434	120	7,953	47	902
Brandon	14	95	9	102	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	40	2,334	26	1,872		
TENANT OBJECTIONS TO GUIDELINE OR LESS						
Carried forward from previous year	18	18	29	30		
Received						
Winnipeg	74	79	63	65		
Brandon	8	8	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	100	105	95	98		
Processed						
Winnipeg	66	70	64	67	-	-
Brandon	5	5	5	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	29	30	26	26		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999		JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
COMPLIANCE						
Carried forward from previous year	377	1,576	139	1,900		
Received						
Winnipeg	654	2,553	548	1,084		
Brandon	16	21	31	45		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1,047	4,150	718	3,029		
Processed						
Winnipeg	886	2,217	551	2,668	5	6
Brandon	22	33	29	33	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	139	1,900	138	328		
APPLICATION - REHABILITATION						
Carried forward from previous year	3	114	3	47		
Received						
Winnipeg	3	47	2	10		
Brandon	1	4	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	7	165	5	57		
Processed						
Winnipeg	3	114	5	57	-	-
Brandon	1	4	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	3	47	-	-		

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999		JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - WITHDRAWAL OF SERVICE						
Carried forward from previous year	6	155	1	1		
Received						
Winnipeg	2	18	8	726		
Brandon	1	69	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	9	242	10	728		
Processed						
Winnipeg	6	150	4	494	1	1
Brandon	2	91	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	1	1	5	233		
APPLICATION – TENANT REQUESTED IMPROVEMENTS						
Carried forward from previous year	9	890	7	142		
Received						
Winnipeg	24	155	33	226		
Brandon	2	2	2	4		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	35	1,047	42	372		
Processed						
Winnipeg	27	904	34	343	1	1
Brandon	1	1	3	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	7	142	5	24		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999		JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - LAUNDRY INCREASE						
Carried forward from previous year	7	357	2	2		
Received						
Winnipeg	41	1,205	34	4,201		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	48	1,562	36	4,203		
Processed						
Winnipeg	46	1,560	34	3,914	6	6
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	2	2	2	289		
APPLICATION FOR LAUNDRY TRANSFER TO THIRD PARTY						
Carried forward from previous year	2	83	-	-		
Received						
Winnipeg	-	-	-	-		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	2	83	-	-		
Processed						
Winnipeg	2	83	-	-	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	-	-	-	-		

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

	JANUARY 1, 1999 – DECEMBER 31, 1999		JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
PART 9 TOTAL						
Carried forward from previous year	462	4,954	221	4,456		
Received						
Winnipeg	908	11,029	795	13,702		
Brandon	39	234	45	256		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1,409	16,217	1,061	18,414		
Processed						
Winnipeg	1,143	11,532	812	15,496	60	916
Brandon	45	229	47	146	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	221	4,456	202	2,772		

TABLE 3
ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 1999– December 31, 1999	January 1, 2000 – December 31, 2000
Repairs	370	239
Utilities	626	569
Order of Possession		
Granted	666	639
Denied	37	63
Conditional **	48	34
Other*	25	19
Security Deposit ***	1,448	1,184
Rent Regulation	6,269	8,283
Other	1,133	1,176
TOTAL	10,622	12,206

* Other reasons resolving order of possession cases would be:
(1) a mediation settlement prior to the hearing
(2) the tenant vacated prior to the order
(3) affected party was not served properly

** The figures in the conditional category refer to orders which identify that a condition must be met or the order of possession is granted.

*** Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

TABLE 4
CERTIFIED ORDERS BY TYPE

	January 1, 1999– December 31, 1999	January 1, 2000 – December 31, 2000
Orders of Possession	194	166
Other Orders	827	803
TOTAL	1,021	969

TABLE 5

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 1999 - December 31, 1999	January 1, 2000 - December 31, 2000
Total Calls for Information *		
Winnipeg	45,139	41,408
Brandon	3,659	3,786
Thompson	3,459	3,405
Total	52,257	48,599
Interviews		
Winnipeg	5,996	5,935
Brandon	2,297	2,200
Thompson	184	119
Total	8,477	8,254
Hearings		
Winnipeg	1,827	1,217
Brandon	123	114
Thompson	151	121
Total	2,101	1,452

* These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 - 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

Manitoba

Rapport annuel 2000

Direction de la location à usage d'habitation

Includes 10% post-consumer waste

Ministre de
la Consommation et des Corporations

Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) Canada
R3C 0V8

Son Honneur M. Peter M. Liba, c.m.
Lieutenant-gouverneur en conseil
235, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba)

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Scott Smith

2001
Année internationale des Volontaires

Manitoba

Consumer and Corporate Affairs
Internet at: http://www.gov.mb.ca/cca/rtb

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Monsieur Scott Smith
Ministre de la Consommation et des Corporations
Palais législatif, bureau 314
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy

Roger Barsy
Directeur
Direction de la location à usage d'habitation

2001
Année internationale des Volontaires

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
INTRODUCTION		*1*
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS : PARTIE 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION		*2*
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS : PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION		*12*
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA		
TABLEAU 1 :	*PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*	*7*
TABLEAU 2 :	*PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*	*14*
TABLEAU 3 :	*ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE*	*19*
TABLEAU 4 :	*ORDRES CERTIFIÉS PAR TYPE*	*19*
TABLEAU 5 :	*APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES*	*20*

INTRODUCTION

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige qu'un rapport sur l'application de la présente loi soit dressé à la fin de chaque exercice financier. La période couverte par ce rapport est l'année civile 2000. Des chiffres correspondant à l'année civile 1999 ont également été fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année 1999 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de cet exercice en raison des mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers et de l'accès à une information plus complète.

Le bureau principal de la Direction de la location à usage d'habitation est situé à Winnipeg. La direction possède aussi des bureaux à Brandon et à Thompson, où l'on s'occupe des questions qui touchent les locateurs et les locataires de ces villes et de la région avoisinante. Dans la mesure du possible, les données concernant les activités de chacun de ces bureaux sont fournies séparément.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation relatives aux parties 1 à 8 de la Loi. Au cours de l'année civile 2000, 6 944 dossiers ont été ouverts, auxquels s'ajoutent les 1 084 dossiers actifs reportés de 1999. Les trois bureaux ont procédé au traitement de 7 022 dossiers en 2000. De ce nombre, 1 006 dossiers actifs ont été reportés à 2001.

La majeure partie des dossiers ouverts en 2000 étaient des plaintes relatives au dépôt de garantie (2 035). De ce nombre, 1 092 plaintes se rapportaient à des montants supérieurs au dépôt de garantie. Quand une plainte de ce genre est déposée, une date d'audience est fixée et les agents de la Direction tentent une médiation dans l'intervalle. Si la médiation échoue, la plainte est entendue et une décision est rendue. Les décisions sont normalement rendues dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2000, le traitement des plaintes par la Direction prenait en moyenne dix jours ouvrables. Plus la plainte est grave et compliquée, plus son traitement est long. Les autres plaintes relatives au dépôt de garantie se rapportaient à des montants égaux ou inférieurs au dépôt de garantie. Là encore, on tente une médiation. Si elle échoue, le dossier est transféré à l'instance décisionnelle.

En 2000, il y a eu 180 cas de non-paiement de services publics par le locateur, 827 dossiers afférents à des demandes de réparation ont été ouverts, et dans 20 cas, le montant du loyer a été réaffecté pour s'assurer que les réparations ont été faites.

Les litiges ayant trait à la résiliation d'un bail par le locateur ou le locataire ont entraîné l'ouverture de 415 dossiers. En 2000, des locateurs ont demandé à obtenir 1 731 ordres de reprise de possession mettant fin à un bail. La Direction a établi des normes de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise

de possession. On tente d'abord une médiation 5 à 10 jours avant la date d'audience. S'il y a audience, la décision est rendue dans les 2 jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2000, le traitement des ordres de reprise de possession par la Direction prenait en moyenne un jour ouvrable. Sur les 755 ordres émis par les trois bureaux, 639 autorisaient la reprise de possession par le locateur et 34 l'autorisaient sous condition. Au total, 63 demandes d'obtention d'un ordre ont été refusées (tableau 3). Dans les autres cas, les deux parties sont parvenues à une entente avant la date de l'audience ou la médiation de l'agent de la Direction a abouti. Si l'ordre n'a pas été respecté avant la date établie, une copie certifiée de cet ordre peut être déposée à la Cour du Banc de la Reine aux fins de mise à exécution au même titre qu'un ordre de la Cour. En tout, 166 ordres de reprise de possession ont été certifiés (tableau 4).

Le refus du locateur ou du locataire de remplir ses obligations en vertu de la Loi a entraîné l'ouverture de 1 145 dossiers. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens personnels du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. Pour leur part, les litiges ayant trait aux baux et les autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement, droit d'encaisser les loyers et changement de locateur) ont fait l'objet de 611 dossiers au cours de l'exercice 2000.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* a prévu la création d'un Fonds de remboursement des dépôts de garantie pour y placer les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la Loi.

L'objet du Fonds est de garantir le remboursement des dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Si le locataire est incapable de récupérer son dépôt de garantie auprès du locateur, il peut présenter une demande pour obtenir son remboursement à même le Fonds. En 2000, 18 locataires ont obtenu de cette manière des remboursements totalisant 4 621,33 $.

La *Loi sur les baux viagers* a été promulguée le 1er décembre 1999. Les logements locatifs avec baux viagers sont uniques en soi, car en plus de payer leur loyer, les locataires paient des frais d'entrée qui servent à payer les coûts de construction. Quand son bail prend fin, le locataire récupère ses frais d'entrée en obtenant un remboursement du locateur ou en vendant son droit d'occupation de son unité locative à un autre locataire. La Loi protège les locataires ayant signé un bail viager au Manitoba de trois façons : 1) les locateurs sont tenus de fournir des renseignements qui permettent aux locataires de prendre des décisions éclairées quand vient le temps de signer ou de prolonger un bail viager; 2) les locateurs doivent prendre les mesures nécessaires pour protéger les fonds versés par les locataires; 3) les modifications à la *Loi sur la location à usage d'habitation* renforcent la protection accordée en vertu de la Loi aux locataires ayant des baux viagers. Du 1er décembre 1999 au 31 décembre 2000, la Direction a ouvert 22 dossiers relatifs à des baux viagers. De ce nombre, 15 dossiers ont été traités avant la fin de l'exercice.

Information et éducation

La Direction fournit au téléphone des renseignements généraux sur les droits et responsabilités des locataires et des locateurs. Au bureau de Winnipeg, six employés répondent aux questions des gens qui appellent et les renseignent. Les bureaux de Brandon et de Thompson ont aussi assigné des employés à cette tâche. En 2000, on a répondu à 48 599 demandes de renseignements téléphoniques.

En outre, 8 254 personnes se sont rendues au bureau de la Direction pour demander des renseignements ou déposer une plainte. La Direction a aussi accordé la tenue de 1 452 audiences en vue de résoudre des litiges entre locateurs et locataires.

Pages jaunes parlantes

Le service des Pages jaunes parlantes de la MTS répond à quelques-unes des questions les plus souvent posées sur les dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les réparations et les avis et ce, 24 heures par jour. Du 1er janvier au 31 décembre 2000, 2 219 personnes ont utilisé ce service.

Site Web

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation répond aux 10 questions les plus fréquemment posées par les locateurs et les locataires. Il leur permet de télécharger les formulaires les plus utilisés et d'obtenir le calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi les textes de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et de la *Loi sur les beaux viagers*, ainsi que du Guide des politiques et des méthodes. Du 1er janvier au 31 décembre 2000, on a dénombré 119 367 occurrences sur le site.

Le 1er octobre 2000, la Direction a présenté son nouveau Rapport sur les antécédents en matière de loyer, qui permet de connaître les détails relativement au loyer d'une propriété. Les nouvelles formules de demande et d'autorisation simplifiées s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web.

Depuis décembre 2000, le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est accessible par voie électronique. Le nouveau service accélère et facilite l'accès aux ordres concernant les locateurs, les locataires et les ensembles résidentiels. Le Registre répertorie tous les ordres définitifs rendus par la Direction et la Commission de la location à usage d'habitation en 1999 et 2000. L'accès au Registre est protégé par mot de passe et on peut le consulter en souscrivant à un abonnement annuel ou en se rendant au poste d'accès public de la Direction.

Séances d'information

Au cours de l'exercice 2000, le personnel des bureaux de Winnipeg et de Brandon a tenu 23 séances d'information auprès de 296 locataires et groupes scolaires et 5 séances d'information auprès de 43 locateurs. Les allocutions ont été bien reçues et les évaluations ont été positives. Cinq de ces séances portaient sur la législation afférente aux baux viagers.

Toujours en 2000, 10 bénévoles ont prononcé 40 allocutions devant 514 personnes dans le cadre du Programme d'information des locataires. Ces personnes étaient des nouveaux Canadiens, des Autochtones, des détenus sur le point d'être mis en liberté, des familles du centre-ville, des chefs de famille monoparentale, des personnes âgées et des étudiants. La réaction a été très positive. Les allocutions ont reçu une évaluation moyenne de 4,6 sur 5. Les bénévoles ont également procédé à un sondage auprès de 57 clients qui se sont présentés à la Direction au cours de journées choisies au hasard au printemps 2000.

TABLEAU 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999 (Dossiers)	1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE			
Reports de l'exercice précédent	723	481	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1778	1853	
Brandon	135	124	
Thompson	99	58	
TOTAL	2735	2516	
Dossiers traités			
Winnipeg	2019	1795	176
Brandon	133	144	18
Thompson	102	69	1
DOSSIERS ACTIFS	481	508	
RÉPARATIONS			
Reports de l'exercice précédent	145	171	
Dossiers reçus			
Winnipeg	773	766	
Brandon	49	30	
Thompson	36	31	
TOTAL	1003	998	
Dossiers traités			
Winnipeg	774	752	6
Brandon	44	33	-
Thompson	14	50	-
DOSSIERS ACTIFS	171	163	

TABLEAU 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999 (Dossiers)	1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
SERVICES PUBLICS			
Reports de l'exercice précédent	28	37	
Dossiers reçus			
Winnipeg	270	170	
Brandon	4	10	
Thompson	3	-	
TOTAL	305	217	
Dossiers traités			
Winnipeg	262	174	17
Brandon	4	10	-
Thompson	2	-	-
DOSSIERS ACTIFS	37	33	
BAUX *			
Reports de l'exercice précédent	36	48	
Dossiers reçus			
Winnipeg	158	152	
Brandon	2	1	
Thompson	-	-	
TOTAL	196	201	
Dossiers traités			
Winnipeg	146	189	4
Brandon	2	1	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	48	11	

* Comprend les litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex. les services publics sont-ils inclus dans le bail?).

TABLEAU 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999 (Dossiers)	1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
AVIS			
Reports de l'exercice précédent	53	58	
Dossiers reçus			
Winnipeg	305	359	
Brandon	67	56	
Thompson	1	-	
TOTAL	426	473	
Dossiers traités			
Winnipeg	302	389	8
Brandon	65	60	-
Thompson	1	-	-
DOSSIERS ACTIFS	58	24	
ORDRES DE REPRISE DE POSSESSION			
Reports de l'exercice précédent	72	40	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1514	1610	
Brandon	32	29	
Thompson	64	92	
TOTAL	1682	1771	
Dossiers traités			
Winnipeg	1541	1600	80
Brandon	31	30	3
Thompson	70	89	3
DOSSIERS ACTIFS	40	52	

TABLEAU 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999 (Dossiers)	1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
REFUS DU LOCATEUR OU DU LOCATAIRE DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'exercice précédent	233	202	
Dossiers reçus			
Winnipeg	827	955	
Brandon	86	110	
Thompson	50	80	
TOTAL	1196	1347	
Dossiers traités			
Winnipeg	864	1006	46
Brandon	86	113	7
Thompson	44	74	3
DOSSIERS ACTIFS	202	154	
AUTRES LITIGES ***			
Reports de l'exercice précédent	80	47	
Dossiers reçus			
Winnipeg	314	382	
Brandon	49	61	
Thompson	18	15	
TOTAL	461	505	
Dossiers traités			
Winnipeg	354	365	-
Brandon	43	65	-
Thompson	17	14	-
DOSSIERS ACTIFS	47	61	

** Comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le nonpaiem du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Comprend les litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement, le droit d'encaisse loyers et le changement de locateur.

TABLEAU 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999 (Dossiers)	1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
PARTIES 1 À 8 - TOTAL			
Reports de l'exercice précédent	1370	1084	
Dossiers reçus			
Winnipeg	5939	6247	
Brandon	424	421	
Thompson	271	276	
TOTAL	8004	8028	
Dossiers traités			
Winnipeg	6262	6270	337
Brandon	408	456	28
Thompson	250	296	7
DOSSIERS ACTIFS	1084	1006	

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives de la province. Les demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice (1 % en 2000) touchaient 115 immeubles abritant 7 593 unités locatives (tableau 2). À ce nombre s'ajoutent les augmentations de loyer reportées de l'année précédente, qui touchaient 40 immeubles abritant 2 334 unités. Pendant l'année civile 2000, les bureaux de Winnipeg et de Brandon ont procédé au traitement des demandes afférentes à 129 immeubles abritant 8 055 unités locatives. La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. Cette dernière a respecté ces normes pour environ 50 % des demandes. Les délais dans le traitement des autres demandes étaient dus au fait que les locateurs à l'origine de ces demandes avaient fondé leurs augmentations sur un montant de loyer incorrect. Ces loyers ont dû faire l'objet d'une enquête et d'un rajustement avant que la Direction ne puisse fixer le montant des augmentations.

En 2000, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice touchant 68 unités locatives. Des objections concernant 30 unités reçues en 1999 ont été également examinées dans les bureaux de Winnipeg et de Brandon. Pendant l'année civile 2000, des cas de conformité touchant 2 701 unités locatives ont été réglés. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel et qui désire être soustrait à l'application du contrôle des loyers peut demander l'approbation, par ordre, du projet de réfection. La Direction examine la demande avant que le locateur n'obtienne l'autorisation d'aller de l'avant. Un ordre

portant approbation définitif est émis quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. Cet ordre peut faire l'objet d'un appel auprès de la Commission de la location à usage d'habitation. En 2000, 2 immeubles abritant 10 unités locatives ont fait l'objet d'une demande d'approbation d'un projet de réfection. Trois demandes touchant 47 unités locatives ont été reportées de 1999. La Direction a procédé au traitement de l'ensemble de ces demandes avant la fin de l'année.

Pendant l'année civile 2000, il y a eu 9 demandes d'interruption de service affectant 727 unités locatives. Une demande relative à une unité était reportée de 1999. La Direction a procédé au traitement de 5 de ces demandes avant la fin de l'année. Les 5 autres demandes ont été reportées à 2001 et traitées au début de l'année. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chacun des locataires.

Au cours de l'année civile 2000, 34 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 4 201 unités locatives ont été reçues. Deux autres demandes ont été reportées de 1999. La Direction a procédé au traitement de 34 demandes touchant 3 914 unités locatives pendant l'année.

En 2000, la Direction a reçu 35 demandes d'amélioration par les locataires. Ces demandes se rapportaient à 230 unités locatives. La plupart des demandes concernaient des unités dont le loyer ne comprenait pas la note d'électricité. Les locataires de ces unités désiraient payer un montant forfaitaire mensuel au locateur, en contrepartie de quoi ce dernier paierait la note d'électricité.

Aucune demande de transfert de la buanderie à un tiers n'a été reçue en 2000.

TABLEAU 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999		1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES D'AUGMENTATION SUPÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'exercice précédent	40	1761	40	2334		
Demandes reçues						
Winnipeg	110	6972	107	7390		
Brandon	11	130	8	203		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	161	8863	155	9927		
Demandes traitées						
Winnipeg	107	6434	120	7953	47	902
Brandon	14	95	9	102	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	40	2334	26	1872		
OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'exercice précédent	18	18	29	30		
Demandes reçues						
Winnipeg	74	79	63	65		
Brandon	8	8	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	100	105	95	98		
Demandes traitées						
Winnipeg	66	70	64	67	-	-
Brandon	5	5	5	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	29	30	26	26		

TABLEAU 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999		1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
CAS DE CONFORMITÉ						
Reports de l'exercice précédent	377	1576	139	1900		
Demandes reçues						
Winnipeg	654	2553	548	1084		
Brandon	16	21	31	45		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1047	4150	718	3029		
Demandes traitées						
Winnipeg	886	2,217	551	2668	5	6
Brandon	22	33	29	33	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	139	1900	138	328		
DEMANDES - PROJETS DE RÉFECTION						
Reports de l'exercice précédent	3	114	3	47		
Demandes reçues						
Winnipeg	3	47	2	10		
Brandon	1	4	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	7	165	5	57		
Demandes traitées						
Winnipeg	3	114	5	57	-	-
Brandon	1	4	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	3	47	-	-		

TABLEAU 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999		1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - INTERRUPTION DE SERVICE						
Reports de l'exercice précédent	6	155	1	1		
Demandes reçues						
Winnipeg	2	18	8	726		
Brandon	1	69	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	9	242	10	728		
Demandes traitées						
Winnipeg	6	150	4	494	1	1
Brandon	2	91	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	1	1	5	233		
DEMANDES D'AMÉLIORATION PAR LES LOCATAIRES						
Reports de l'exercice précédent	9	890	7	142		
Demandes reçues						
Winnipeg	24	155	33	226		
Brandon	2	2	2	4		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	35	1047	42	372		
Demandes traitées						
Winnipeg	27	904	34	343	1	1
Brandon	1	1	3	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	7	142	5	24		

TABLEAU 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999		1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES – HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE						
Reports de l'exercice précédent	7	357	2	2		
Demandes reçues						
Winnipeg	41	1205	34	4201		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	48	1562	36	4203		
Demandes traitées						
Winnipeg	46	1560	34	3914	6	6
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	2	2	2	289		
DEMANDES DE TRANSFERT DE LA BUANDERIE À UN TIERS						
Reports de l'exercice précédent	2	83	-	-		
Demandes reçues						
Winnipeg	-	-	-	-		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	2	83	-	-		
Demandes traitées						
Winnipeg	2	83	-	-	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	-	-	-	-		

TABLEAU 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	1er JANVIER 1999 AU 31 DÉCEMBRE 1999		1er JANVIER 2000 AU 31 DÉCEMBRE 2000		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
PARTIE 9 - TOTAL						
Reports de l'exercice précédent	462	4954	221	4456		
Demandes reçues						
Winnipeg	908	11029	795	13702		
Brandon	39	234	45	256		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1409	16217	1061	18414		
Demandes traitées						
Winnipeg	1143	11532	812	15496	60	916
Brandon	45	229	47	146	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	221	4456	202	2772		

TABLEAU 3
ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	1er janvier 1999 au 31 décembre 1999	1er janvier 2000 au 31 décembre 2000
Réparations	370	239
Services publics	626	569
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	666	639
Demandes refusées	37	63
Demandes acceptées sous condition **	48	34
Autre*	25	19
Dépôts de garantie ***	1448	1184
Contrôle des loyers	6269	8283
Autre	1133	1176
TOTAL	10622	12206

* Autres types de règlement des cas de reprise de possession :
(1) succès de la médiation avant la date d'audience;
(2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
(3) partie concernée mal desservie.

** Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée.

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU 4
ORDRES CERTIFIÉS PAR CATÉGORIE

	1er janvier 1999 au 31 décembre 1999	1er janvier 2000 au 31 décembre 2000
Ordres de reprise de possession	194	166
Autres ordres	827	803
TOTAL	1021	969

TABLEAU 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	1er janvier 1999 au 31 décembre 1999	1er janvier 2000 au 31 décembre 2000
Total de demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	45139	41408
Brandon	3659	3786
Thompson	3459	3405
Total	52257	48599
Entrevues		
Winnipeg	5996	5935
Brandon	2297	2200
Thompson	184	119
Total	8477	8254
Audiences		
Winnipeg	1827	1217
Brandon	123	114
Thompson	151	121
Total	2101	1452

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.